

**审核  
评估**

# 高校内部质量保障 体系的建设与评价

**沈阳化工大学 李志义**  
**2017年3月25日 北京**





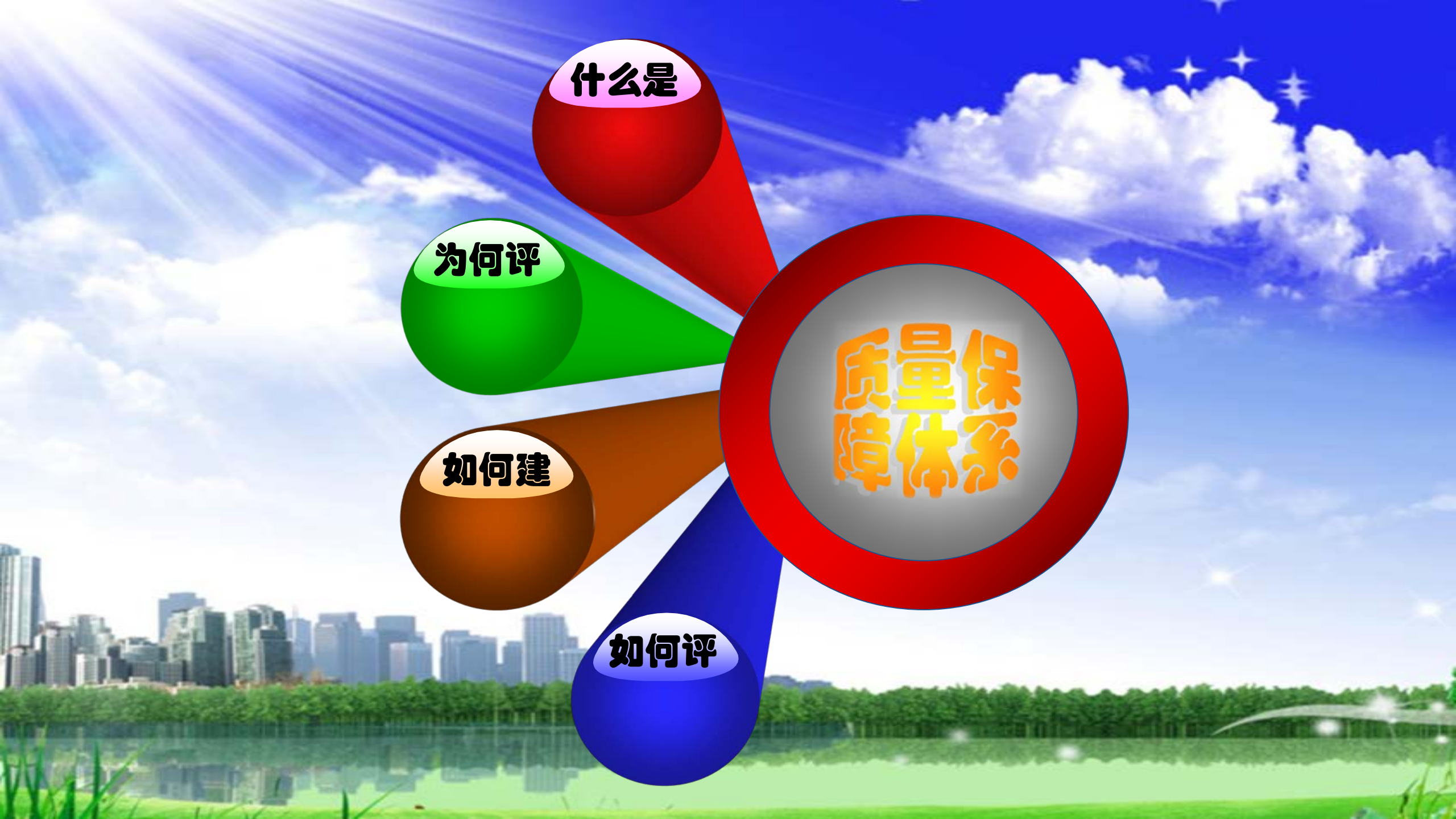
什么是

为何评

如何建

如何评

质量保障体系





1

# 什么是质量保障体系

质量

质量管理

质量保障体系

什么是



1

# 什么是质量保障体系

与质量和管理  
(GB/T1900-2005)

**QAC of HK  
Purpose  
for fitness**

质量：一组固有特性满足

特性：

**人才培养质量  
培养目标的符  
合度和达成度**

要求：明示的、应履行的要求或期望



# 1

## 什么是质量保障体系

**质量管理：**在质量方面指挥和控制组织的协调的活动。

**注：**在质量方面的指挥和控制活动，通常包括制定质量方针和质量目标以及**质量策划**、**质量控制**、**质量保证**、和**质量改进**。

**质量策划：**质量管理的一部分，致力于制定质量目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标。

**质量控制：**质量管理的一部分，致力于满足质量要求。

**质量保证：**质量管理的一部分，致力于提供质量要求会得到满足的信任。

**质量改进：**质量管理的一部分，致力于增强满足质量要求的能力。



1

# 什么是质量保障体系

## 质量保障体系的过程特性

**过程：** 一组将**输入**转化为**输出**的相互关联或相互作用的**活动**



**体系：** 相互**关联**或**相互作用**的一组**要素**/要素及要素间的**关系**



1

# 什么是质量保障体系

质量管理体系/质量保障体系

质量

IS

后改

以

管理

活动

和供

质量

质量

以

的

理

客

)

**质量保障**

致力于  
满足质  
量目标

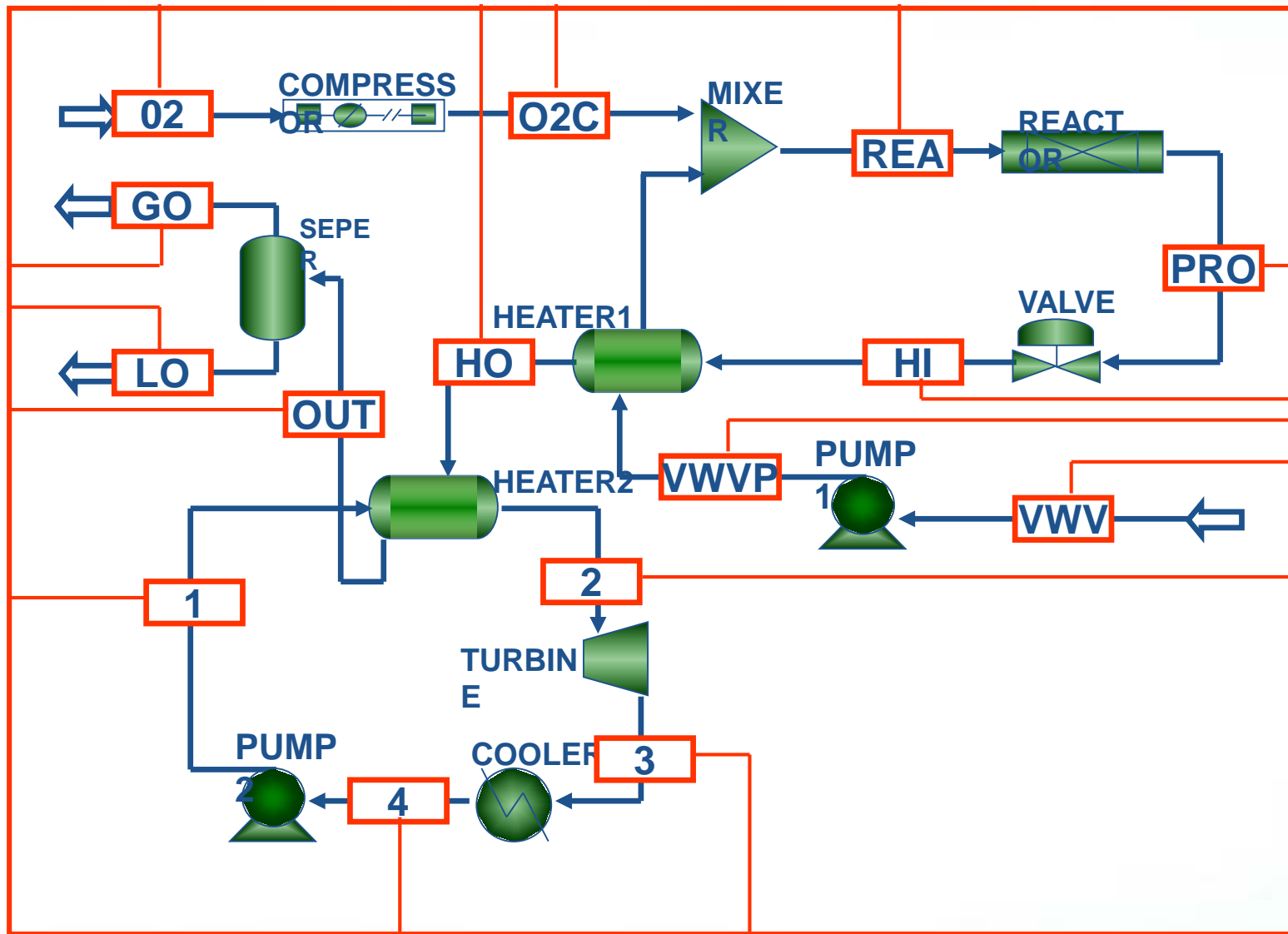
**质量保证**

致力于  
提供满  
足信任

**质量改进**

致力于  
增强满  
足能力







# 1

## 什么是质量保障体系

### 教学质量管理体系

以保障和提高教学质量为目标，运用系统概念与方法，依靠必要的**组织机构**，把各部门各环节的**质量管理活动**严密组织起来，将影响教学质量的一切**过程和因素**实行有效**监控**，形成的一个有明确任务、职责、权限，互相协调，互相促进的**质量管理的有机整体**。



2

## 为何评质量保障体系

质量

保证

管理

质量保障体系



?

?

?



**审核  
评估**







审核评估	审核评估范围 (体检项目)	评估报告	培养目标	判断标准	资格审查
------	------------------	------	------	------	------



2

## 为何评质量保障体系

???

培养  
质量





**人才培养质量取决于人才培养过程的质量**

**培养过程的质量取决于过程要素及其联系**

**控制过程要素及其联系就能控制过程质量**

**保障培养过程质量就能保障人才培养质量**

**培养过程质量保障是靠质量保障体系实现**

**评价质量保障体系就是间接评价培养质量**



## 普通高等本科院校本科教学审核评估

教学质量  
系与学校  
观情况的

教学质量  
学校全部  
程覆盖和

学校通过质量管理体系  
的运行，完成体系所需的  
过程或者活动而达到所设  
定的质量目标的程度

高等... 普通... 适...  
宜性、充分性和有效性，进行审查与  
评价的过程。



### 3

## 如何建质量保障体系

以保障  
概念与方法  
各环节的质量管  
教学质量的一切  
成的一个有明确任务、职责、权限，互相协调，互相促进的

用系统  
把各部门  
组织起来，将影响  
因素实行有效  
监控，形  
成的有机整体。

组织机构不健全，  
质量职责不明确；未能覆盖  
质量全过程和参与质量活动的全体  
人员；重监督、轻控制、缺改进，  
没有形成闭合循环等。



3

## 如何建质量保障体系

组织机构与质量职责

全程管理与全员参与

循环闭合与持续改进

三方面

完善人才培养质量保障体系



# 3

## 如何建质量保障体系

### 组织机构与质量职责

质量管理体系的运作，有赖于**组织机构**。结构合理、高效运作的组织机构：从纵向讲，要有利于统一指挥和**分级管理**；从横向上讲，要有利于各部门的**分工协作**；从部门自身讲，应具备快速反应能力和较高办事效率。**质量职责**是指每一部门以及部门内每一岗位在质量管理体系中应当承担的角色（工作及责任），应特别重视纵向和横向各部门（岗位）之间“接口”的**衔接与协调**，保证部门（岗位）之间不遗漏、不扯皮、不推诿不含混。学校应有健全高效的质量管理组织机构，并明确各**组织机构的管理权限、质量职责以及相互关系**，确保质量管理**工作组织落实、职责到位、顺畅高效**。



# 3

## 如何建质量保障体系

### 全过程管理与全员参与

建元质量管理体系要重视**全面质量管理 (TQM)** 方法的运用。全面质量管理是一种以质量为中心、全员参与为基础的管理方法，它特别强调“**三全**”，即：内容与方法上的**全面性**，不仅要着眼于产品的质量，而且要注重形成产品的工作质量；**全过程控制**，要对影响质量的所有过程进行质量控制；**全员参与**，参与质量活动的全体人员都要参与质量管理，并对质量各负其责。学校应规定影响教学质量的所有过程，并采取有效方式对**全过程**进行实时监控，使影响教学质量的关键因素和关键环节始终处于**受控状态**。质量管理不仅仅管理人员有责任，广大教师和学生也要积极参与，应形成**全员参与**质量管理的良好氛围。



### 3

## 如何建质量保障体系

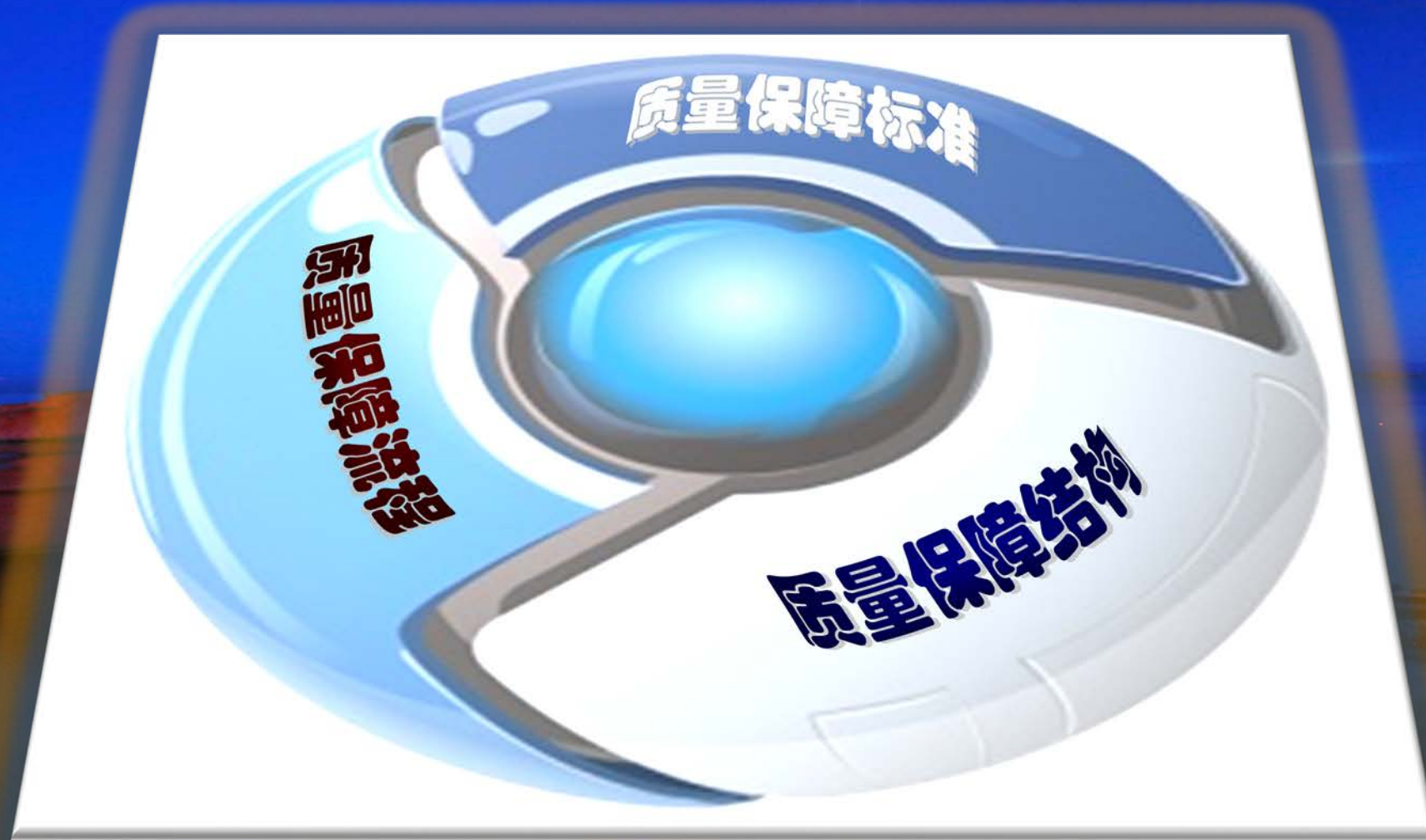
### 质环闭合与持续改进

学校应按照“计划 (Plan) - 执行 (Do) - 检查 (Check) - 处理 (Action)”的“PDCA”循环（戴明环），使质量管理形成一个闭合循环。按照“检查-反馈-改进-再检查”的运行机制，使质量得到持续改进。PDCA 循环是全面质量管理应遵循的科学程序。全面质量管理的全过程，就是质量计划的制定和组织执行的过程，这个过程应按照 PDCA 循环，周而复始地运行。这种循环不是简单的重复，而是通过改进和解决质量问题，从而达到以持续保证和提高质量的目的的螺旋式上升的循环。



3

## 如何建质量保障体系





# 3

## 如何建质量保障体系

### 质量管理体系三大核心：标准、结构和流程

**质量管理标准**是质量管理工作的基础，它规定了影响质量的主要方面和关键因素，并对这些关键因素提出质量要求。**质量管理结构**是使质量管理工作正常运行的组织架构，它确定了落实质量管理标准的领导机构、管理机构、执行机构、监督机构及其各自的质量职责，包括领导机构与管理机构及其职责、执行机构及其管理职责、监督系统及其主要监督内容等。**质量管理流程**是使质量管理工作得以持续、闭合、循环运转的关键，它是针对质量管理标准所提出的影响质量的要素，使其达到质量要求而形成的一个输入转化为输出的过程链，反映了影响质量的主要方面和控制方法，并将质量控制点作为过程质量控制的重点。



## 质量保障标准

**质量标准**是对专业培养和相应各教学环节教学活动的**基本要求**。质量标准包括**专业培养质量标准**和各**教学环节的质量标准**两个层面。学校应根据专业培养目标制定**专业培养质量标准**，再根据**专业培养质量标准**制定各**教学环节的质量标准**，由此形成学校本科培养的**标准体系**。质量标准也称**基本要求**，例如**专业培养基本要求**和**教学环节的教学基本要求**。质量标准比质量目标更具体，更具有可衡量性。如果质量标准已经完全表达了质量目标的内涵，这样的质量标准在某些场合下（例如在培养方案中）可表述为质量目标或质量标准，此时可将质量目标和质量标准合二为一。



# 3

## 如何建质量保障体系

### 质量保障结构

质量保障结构主要包括：领导机构、管理机构、执行机构、监督机构及其各自的质量职责。

① 领导机构与管理机构及其职责，其中领导机构如校务委员会，管理机构如学校质量管理办公室。

② 执行机构及其管理职责，其中执行机构如学校各有关职能部门以及各二级教学单位（学部、学院、系）等。

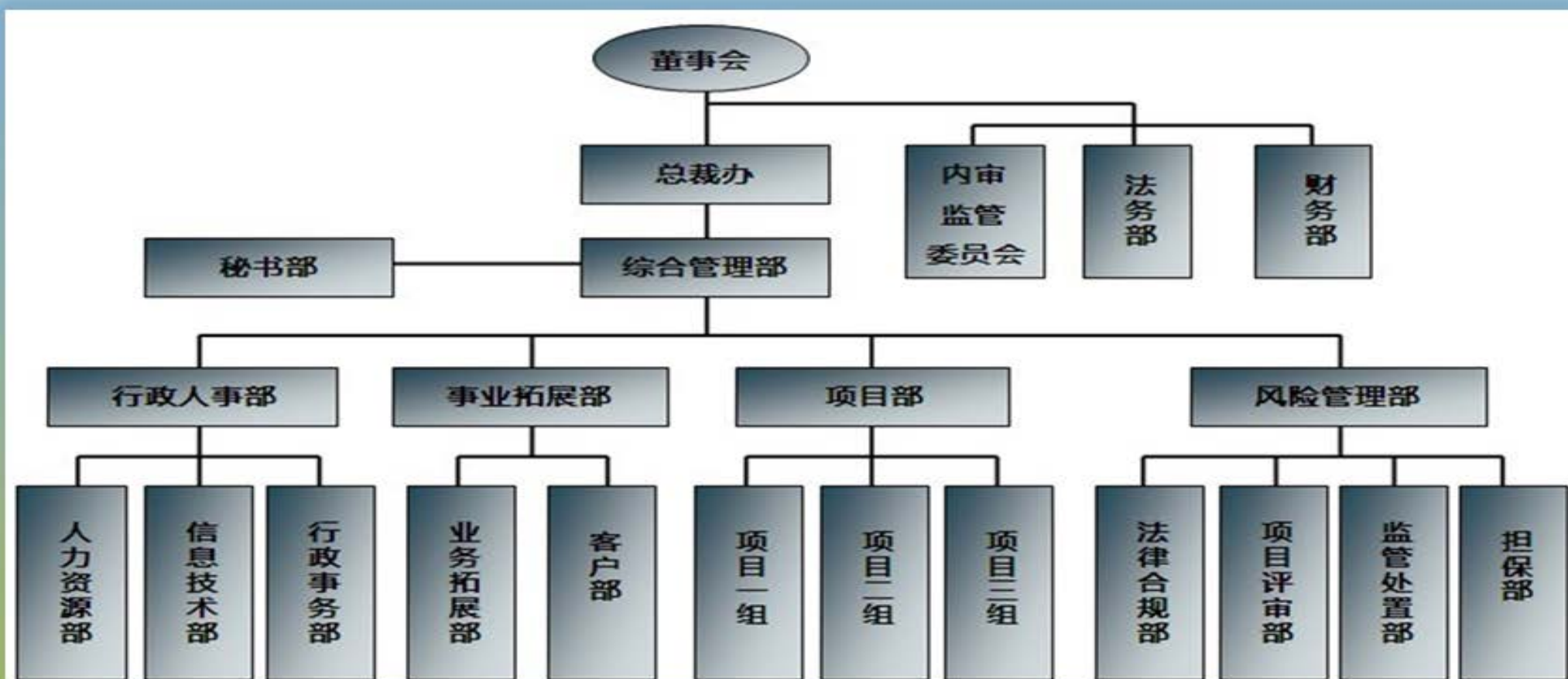
③ 监督机构及其主要监督内容，其中监督结构一般包括质量监督部门、监督人员以及全校师生员工等，监督内容包括日常监督、定点监督、定期监督和公众监督等。



# 3

# 如何建质量保障体系

## 质量保障结构





# 3

## 如何建质量保障体系

### 质量保障流程

质量保障流程是使质量保证工作得以持续、闭合、循环运转的关键，它是针对影响质量的关键因素，使其达到质量要求而形成的一个输入转化为输出的过程链。它反映了影响质量的主要方面和控制方法，并将质量控制点作为过程质量控制的重点。具体包括：

①质量保证总流程；②目标保证分流程；③资源保证分流程；④过程保证分流程等等。在保证流程中，需列出有关程序，并用流程图表示。学校二级教学单位也要制定相应的质量保障结构与质量保障流程。

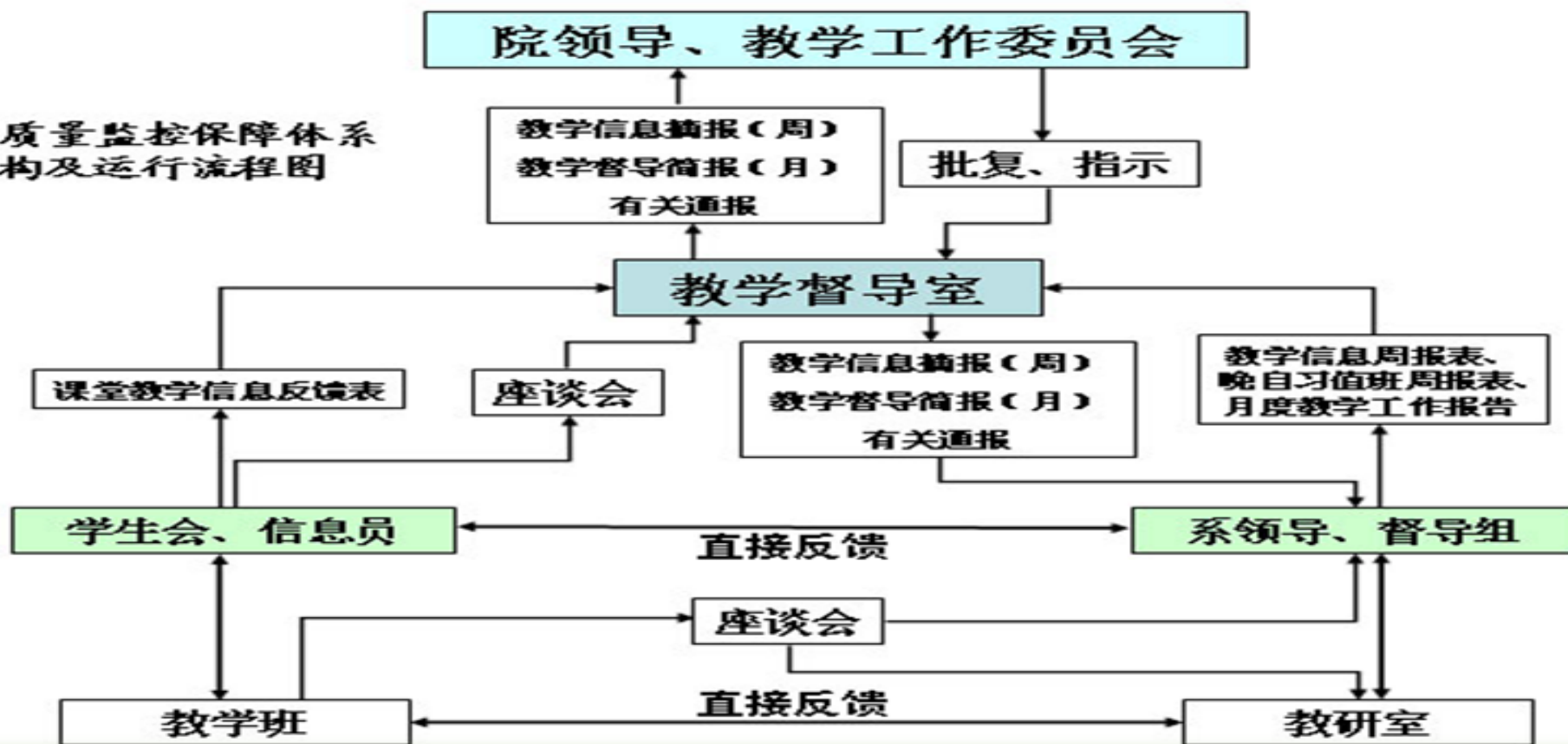


# 3

## 如何建质量保障体系

### 质量保障流程

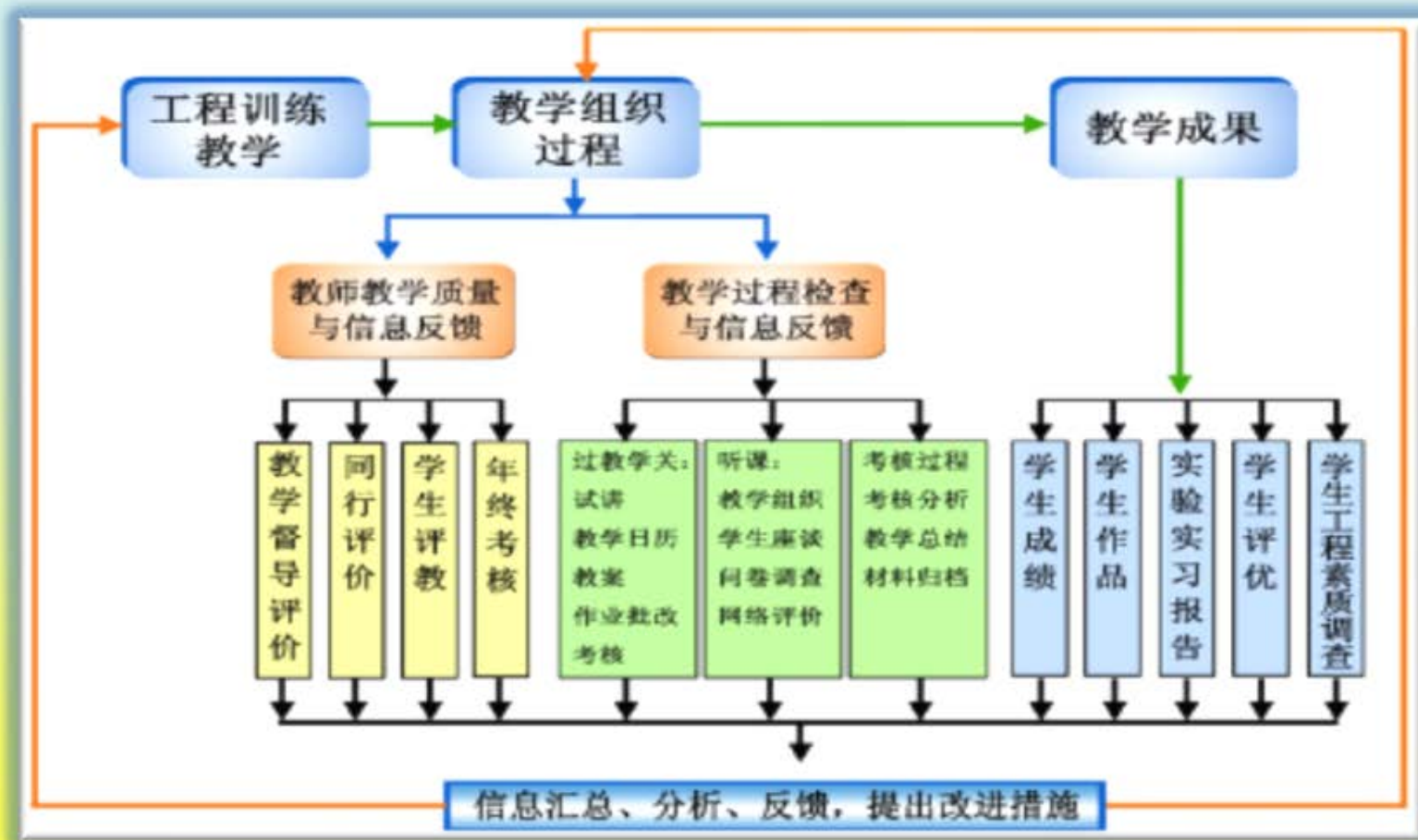
教学质量监控保障体系  
建构及运行流程图



# 3

## 如何建质量保障体系

### 质量保障流程

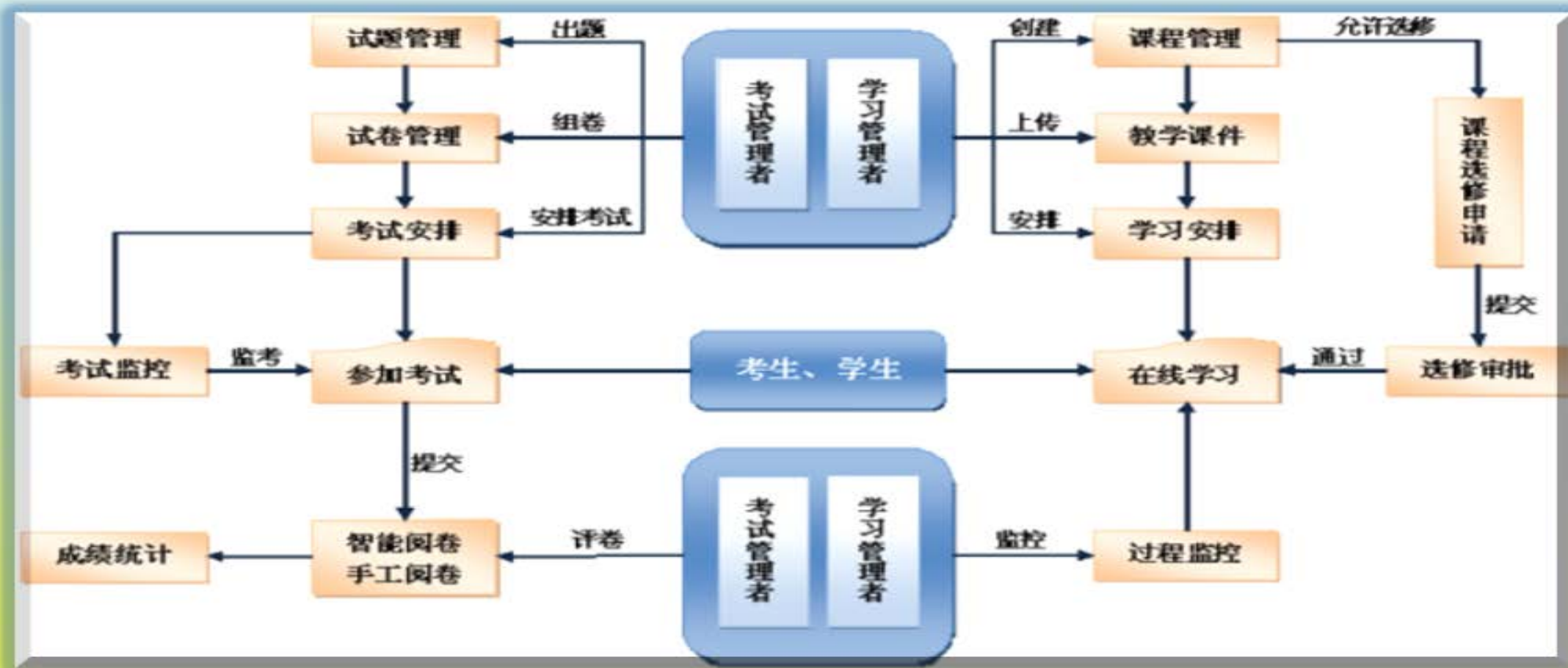


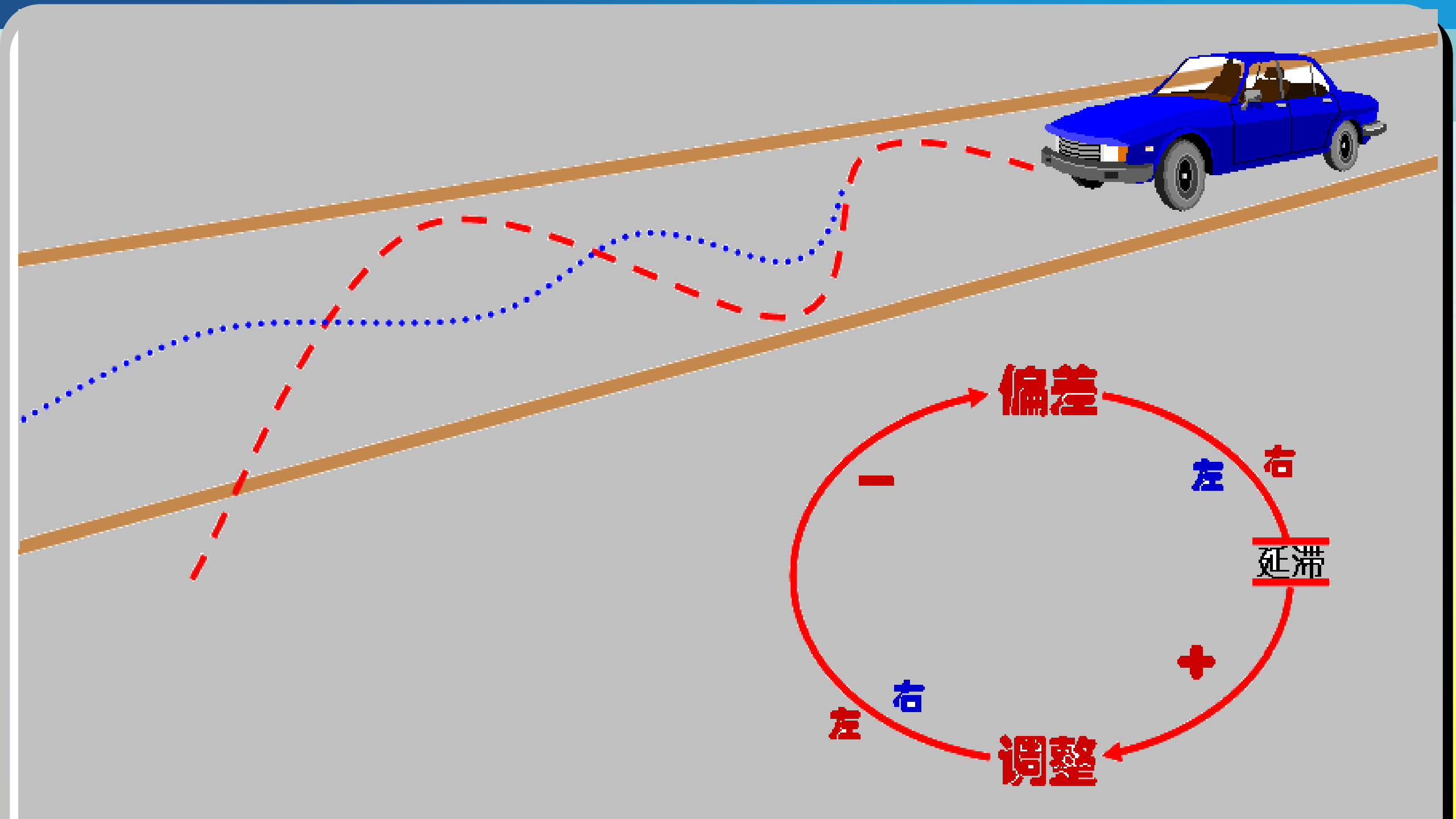


## 3

## 如何建质量保障体系

## 质量保障流程

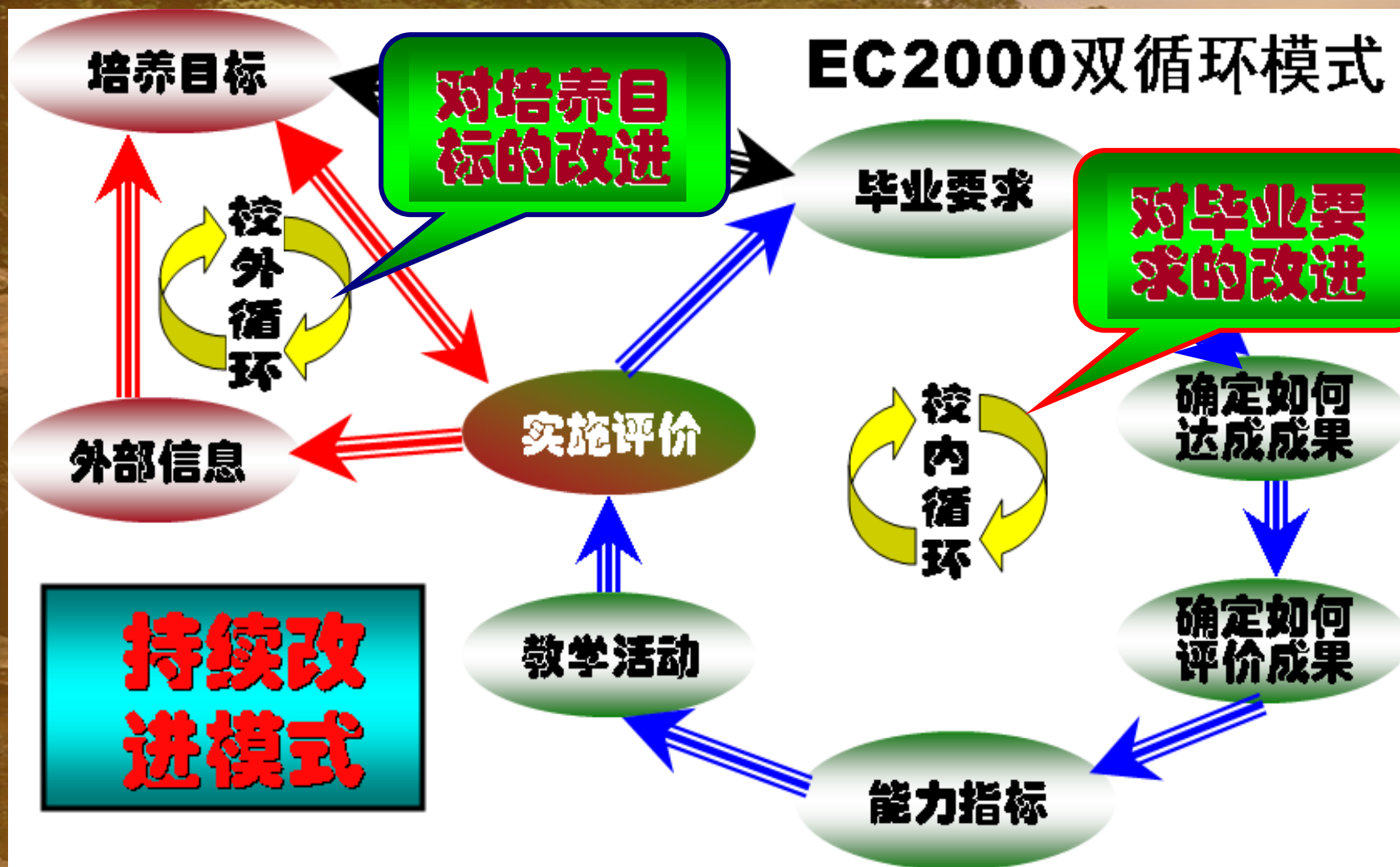






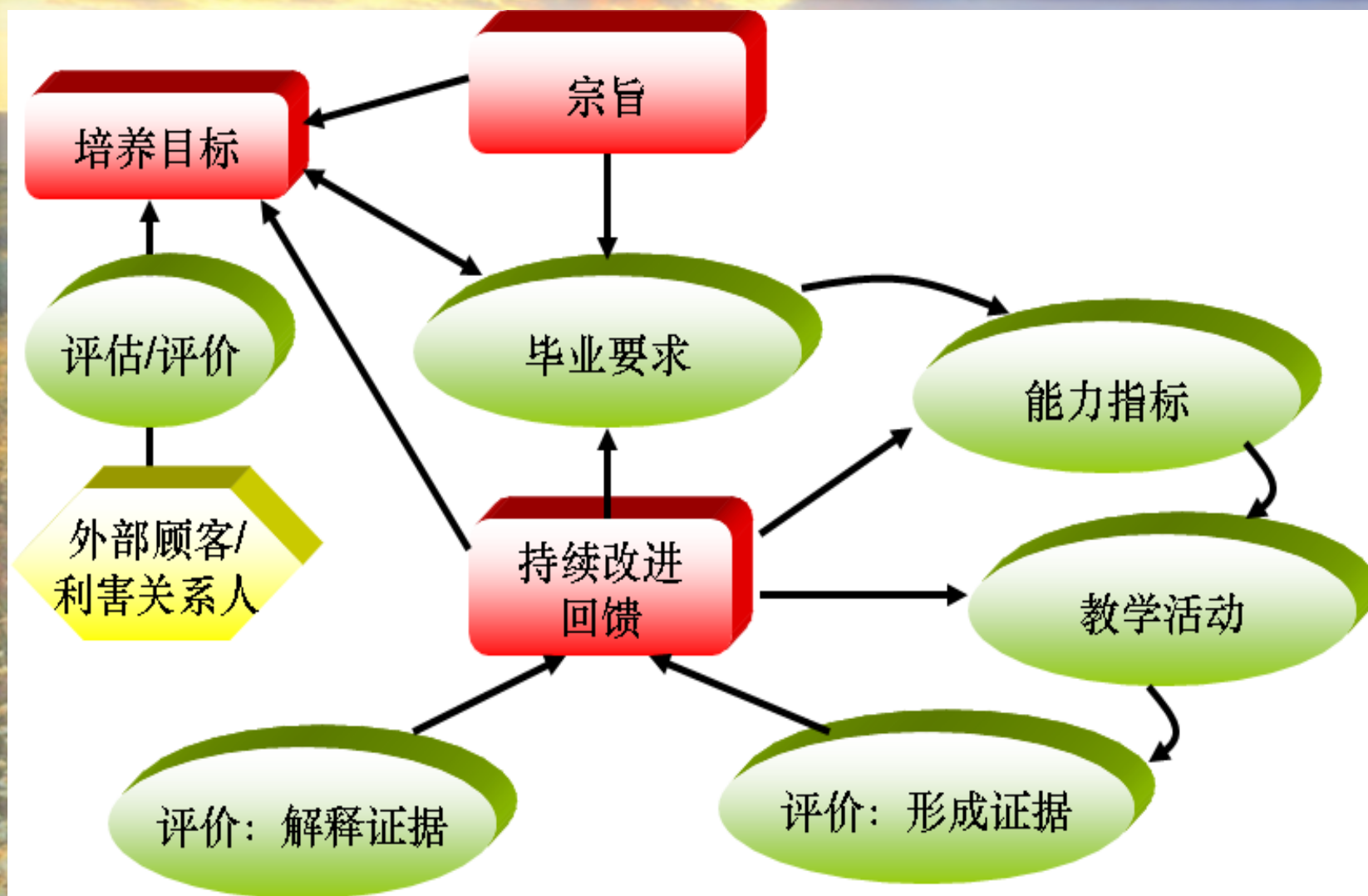
# 3

## 如何建质量保障体系



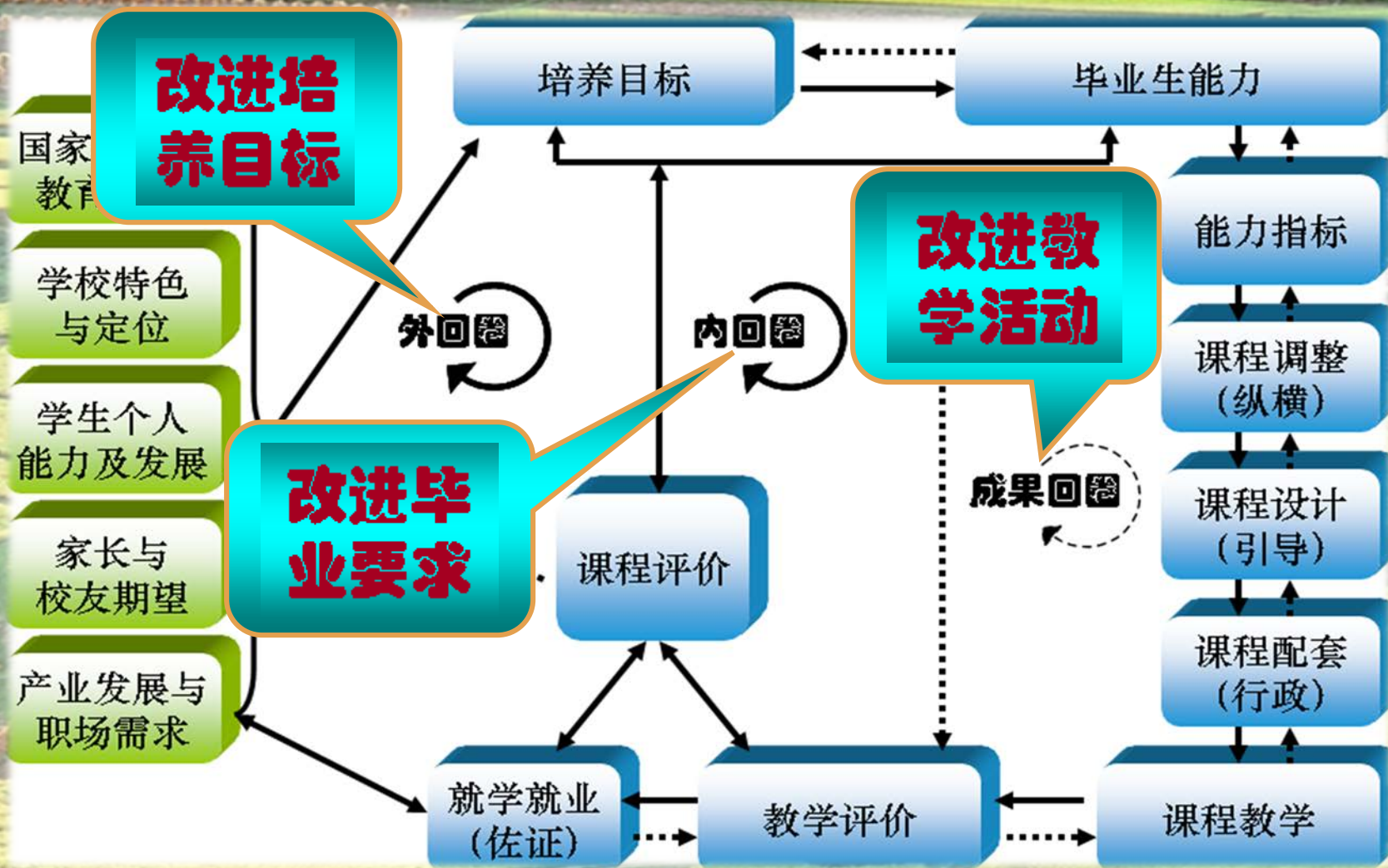


# ROGERS提出的持续改进模式

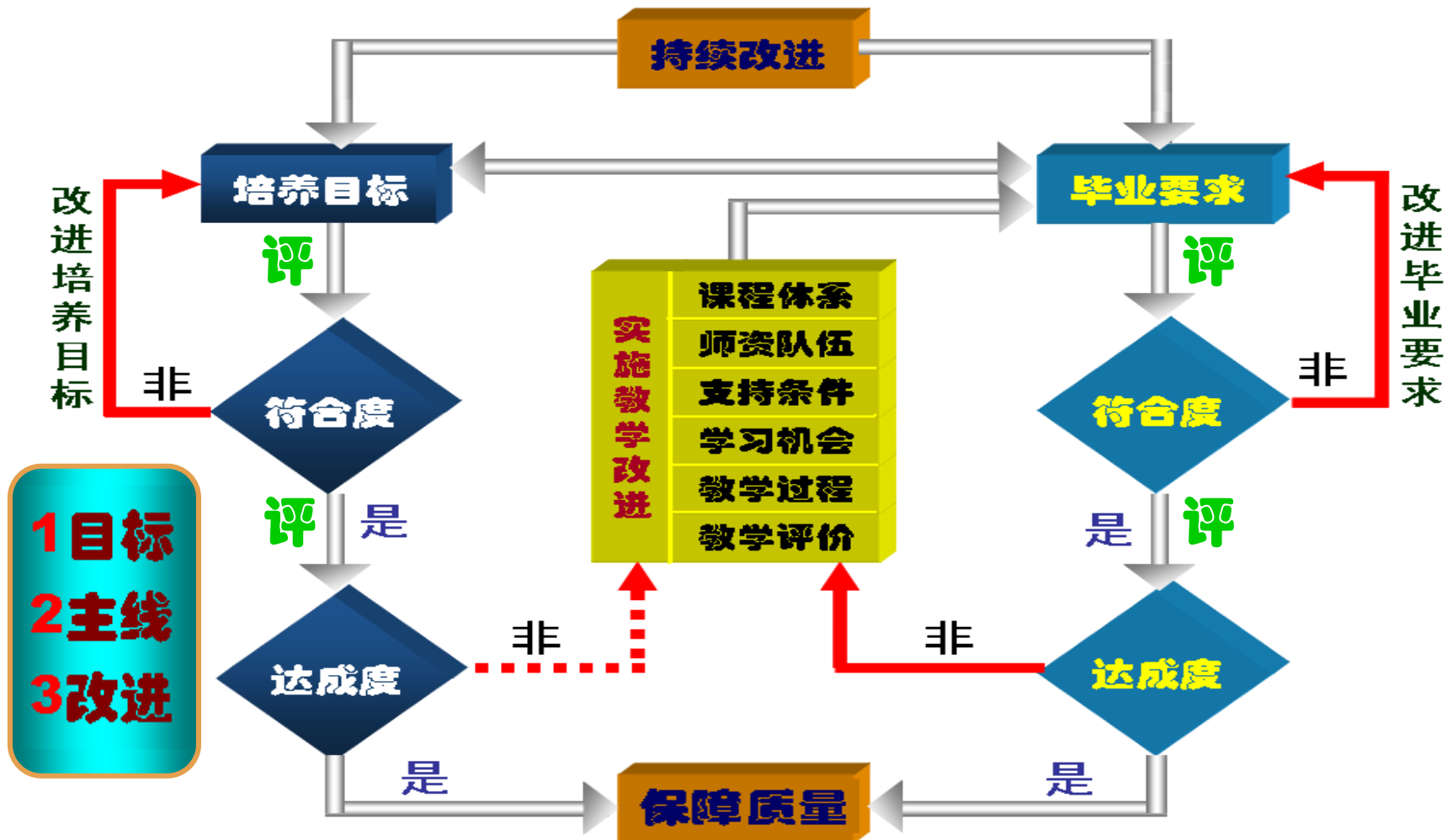




# 李坤崇提出的三循环持续改进模式



# 持续改进的要点





# 3

## 如何建质量保障体系

建立质量保障体系 的步骤

建

①确定  
量标准  
确定和  
个过程  
过程的  
节并注  
质量体

### 质量保障体系的过程特性

**过程：** 一组将**输入**转化为**输出**的相互关联或相互作用的**活动**

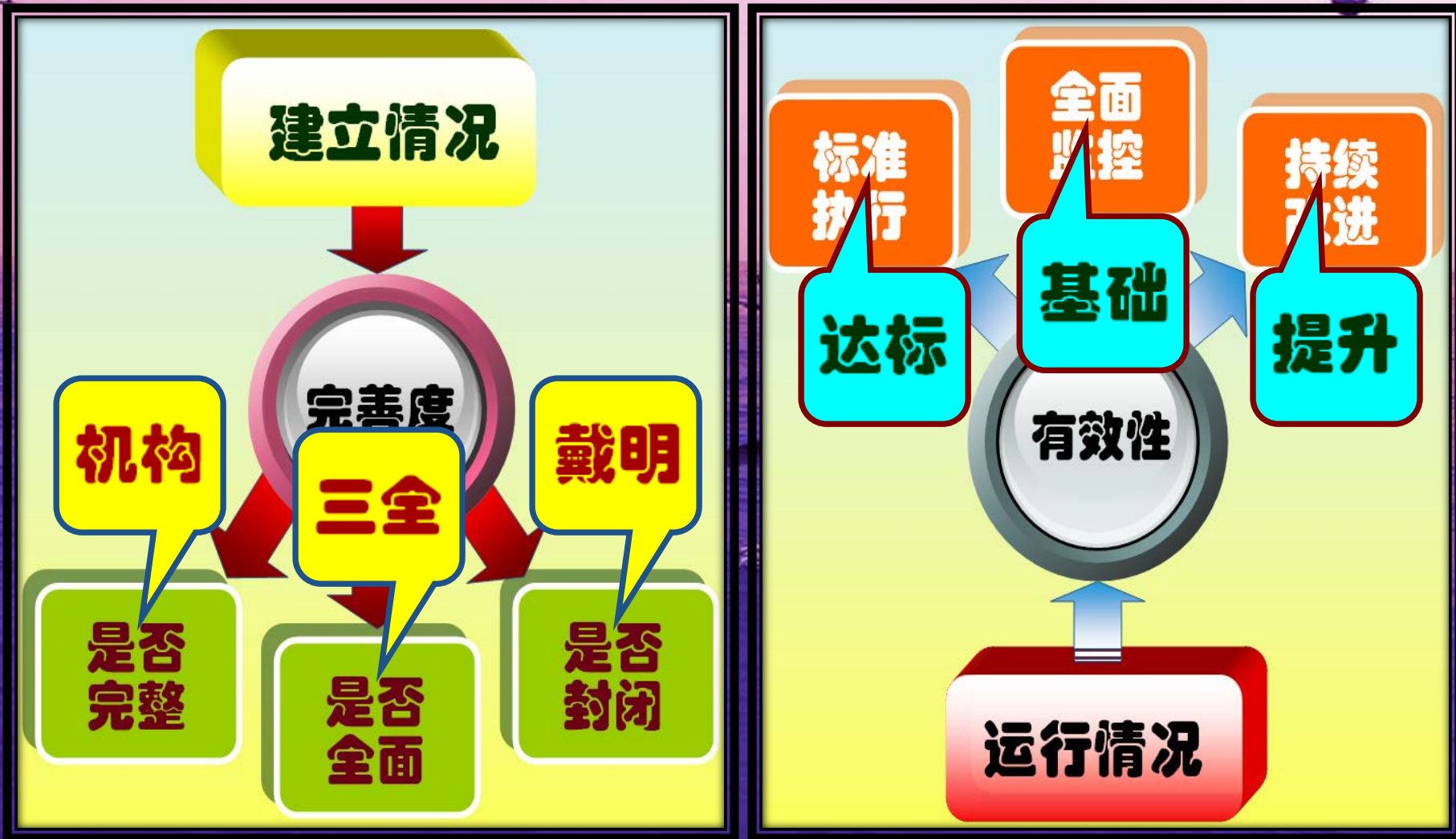


**体系：** 相互**关联**或**相互作用**的一组**要素**/要素及要素间的**关系**

聚：  
质  
④每个环  
进

# 4

## 如何评质量保障体系





## 4

## 如何评质量保障体系

审核项目	审核要素	审核要点
6.质量保障	6.1教学质量保障体系	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 质量标准建设</li> <li>(2) 学校质量保障模式及体系结构</li> <li>(3) 质量保障体系的组织、制度建设</li> <li>(4) 教学质量管理工作建设</li> </ul>
	6.2质量监控	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 自我评估及质量监控的内容与方式</li> <li>(2) 自我评估及质量监控的实施效果</li> </ul>
	6.3质量信息及利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 校内教学基本状态数据库建设情况</li> <li>(2) 质量信息统计、分析、反馈机制</li> <li>(3) 质量信息公开及年度质量报告</li> </ul>
	6.4质量改进	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 质量改进的途径与方法</li> <li>(2) 质量改进的效果与评价</li> </ul>
自选特色项目	学校可自行选择有特色的补充项目。	

# 4

## 如何评质量保障体系

### 质量保障 / 6.1 教学质量保障体系

教学质量保障体系是指以提高和保证教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，把学校各环节的教学活动严密组织起来，形成信息互通、资源共享、任务明确、相互协调、相互促进的质量管理的有机整体。只有建立一个完善有效的**教学质量保障体系**，才能确保**教学质量持续提升**。

**标准**

**制度**

**机构**

#### 考察重点

质量标准

规章制度

组织机构

运行机制

管理队伍



# 4

## 如何评质量保障体系

### 质量保障 / 6.2 质量监控

质量监控是质量保障体系的重要职能之一。应建立完善的教学管理制度和教学质量监控机制，对主 学质量实施有效监控；应建立 学制度；应定期开展课程评估、专业和 学校二级学院（系）的教学工作评估。

评价

#### 考察重点

监控环节

监控方式

评教评学

课程评估

专业评估

# 4

## 如何评质量保障体系

### 质量保障 / 6.3 质量信息及利用

质量信息的**统计、分析及反馈**，是质量保障体系有效运行的**重要保障**。建立质量**信息公开**制度，是高等教育质量接受社会**重要途径**。学校应建立制度，对**反馈**进行跟踪调查与统计分析，以及对**数据**的统计与分析，并将结果及时反馈**与个人**。学校有责任向政府报告和向社会公开人才培养质量信息，**接受监督与评价**。

**反馈**

#### 考察重点

信息统计

信息分析

信息反馈

状态数据

质量报告



# 4

## 如何评质量保障体系

### 质量保障 / 6.4 质量改进

质量改进是针对教学质量存在的问题和薄弱环节，采取有效的**纠正与预防措施**，并对质量保障体系进行持续改进，以实现**持续改进质量**的目的。应针对分析中发现的质量问题、以及提出的建议等，制定纠正与改进措施；配备必要的**资源**，进行质量改进，并对其**有效性**适时进行**评价**。

**改进**

#### 考察重点

改进机制

预防措施

纠正措施

资源配备

效果评价

1. 对  
大学

2. 基  
2009

3. 从

4. 对

5. 如

6. 我

7. 本科教学审核评估方案设计与实施探索. 中国大学教学. 2013年8期

8. 审核评估范围结构及内涵解析. 中国大学教学. 2013年9期

的探讨. 中国

等教育.

. 2010年8期

0年15期

. 2012年10期

年4期

**lizy@dlut.edu.cn**  
**lizy@syuct.edu.cn**  
**13904110022**  
**18904010022**